

DAFTAR PUSTAKA

- Hendri Darmastria, 2011, **Pengertian Kualitas Pelayanan.**
http://www.hrcentro.com/artikel/Pengertian_Kualitas_Pelayanan_110502.html
- Icha Pradita. 2014. **Dimensi dan Indikator Kualitas Jasa.**
http://ichajies.blogspot.com/2014/03/dimensi-dan-indikator-kualitas-jasa_26.html
- J.Stanton, William, **Dasar – dasar Pemasaran**, Edisi ketujuh, Jakarta : Erlangga
jilid ke-1, halaman 113
- Kotler, Phillip. 2005. **Manajemen Pemasaran.** Jilid 1, PT Indeks Kelompok
Gramedia, Jakarta.
- Nur Aisyah Bangkinang. 2012. **Kepuasan Pelanggan.**
<http://www.nuraisyah.net/2012/07/kepuasan-pelanggan.html>
- Purwanto Waluyo,SE.Msi, 2004, **Analisis strategi kualitas pelayanan dan kinerja bank-bank BPR di jawa tengah.** <http://id-jurnal.blogspot.com/2008/04/analisis-strategi-kualitas-pelayanan.html>
- Rahmulyono, Anjar. 2008. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I Sleman.**
<https://dandry.files.wordpress.com/2010/06/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-puskesmas1.pdf>
- Sriwidodo, Untung dan Rully Tri Indriastuti. 2010. **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah.** Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, 10(2): h:164-173.

Tjiptono, F dan Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta;
Andi Offset.

U Chairi. 2012. **BAB II Tinjauan Pustaka.**
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1601/BAB%20II.pdf?sequence=4>